改革初见成效 “服务争效”驶入便民惠企“快车道”

记者 黄合 殷聪 实习生 麻慧琳

“六争攻坚，服务当先”。在“六争攻坚、三年攀高”行动中，“服务争效”既是具体攻坚行动，也是政风行风保障。“服务争效”是不是有成效，更多的不是体现在数据上，而是体现在人民群众的评价和体验上。

过去一年间，宁波以“最多跑一次”改革为主线，在加强基础建设、提升服务能力的同时，坚持问题导向、实效导向，更多地把工作重心放在群众反映强烈、“槽点”集中、意见最大的服务事项上，通过暗访曝光、换位体验、跟踪整改等手段，倒逼各级服务机构提升服务水平、服务质量、服务体验，交出了一份诚意满满的“成绩单”。

“服务争效”切实方便群众。（崔引 摄）

商事制度改革让企业开办更为便利。（崔引 摄）

精彩答卷

问题：群众办事“不顺” 解法：着力疏堵治懒强效能

“现在宁波的营业执照变更纳入了全城通办的范围，我只花了一天时间，在一个窗口完成了108个门店的营业执照变更。”近日，杭州肯德基有限公司宁波分公司企业经办人体验了我市“全城通办”带来的便利后，对我市的“最多跑一次”改革竖起了大拇指。以前，营业执照变更需要经办人跑到各个区县（市）办理，如果一个人来回跑，完成所有门店的变更手续至少需要一个月。

通过让群众少跑腿、数据多跑路，“全城通办”打破了原有的地域限制，让异地办事不再是遥不可及的梦想。自2017年推出以来，我市“全城通办”审批事项不断扩容，加上最新公布的第四批“全城通办”审批事项，我市已有39个部门、844个行政审批事项实现“全城通办”，占市级审批事项的67.2%。

在宁波，通过“最多跑一次”改革释放的改革红利并不只是“全城通办”。去年以来，我市为行政审批服务方式插上“智慧的翅膀”，创新推出的“掌上办”“自助办”“一窗通办”“一证通办”等一系列便民服务方式，让窗口不再成为“堵点”。

截至去年年底，我市26个市级部门、326项事项已实现“掌上办”，市民点点手指即可办理原先在窗口排队才能解决的事情；全市设立近500台自助服务终端机，91个民生热点事项实现全天候“自助办”；医院外配服务已覆盖到379家三级、二级、社区等大中小医院以及925家药店，就近开方配药简单便捷；市县两级全部实现不动产登记交易、登记、税收“一窗通办”，全过程2个工作日办结，部分不动产登记业务60分钟办结；凭身份证即可办理，省定329项民生事项中超六成实现“一证通办”……

在改革的基础上，去年以来，我市不断给服务机构“上紧发条”。在为期两轮的整治中，我市对各地行政（便民）服务中心、公共服务窗口开展多次暗访检查，发现并曝光了排长队、耗时长等7类40多个广受群众“吐槽”的具体问题，要求各级各部门即查即改、举一反三，并适时组织开展“回头看”。

与此同时，我市不断加强行政审批服务标准化，市级1298项、各区县（市）1.12万项审批服务事项实现审批材料、程序等“八统一”标准全覆盖。换句话说，行政服务大厅怎么设置、窗口服务人员该说什么做什么、审批程序该怎么走，全都按照一套标准管到底，既杜绝了窗口服务的随意性，又增加了受理服务的精准性。

服务窗口开一半、关一半，一边是群众排长队，一边是冷冰冰的“暂停服务”牌；做个B超得从凌晨开始排队，每人平均等候时间2小时；服务窗口找不到人、对办事群众爱理不理、不给好脸、推诿扯皮……通过服务标准的制定以及高频率的检查，倒逼全市各类服务机构增强服务意识、提升服务体验，诸如此类给群众办事添堵的现象，正随着“最多跑一次”改革的深入而逐渐烟消云散。

问题：项目审批“不快” 解法：着力优化审批促效用

工业用地出让时，把每块建设用地的固定资产投资强度、容积率、单位能耗标准、单位排放量、亩均税收等标准给予明确。企业拿地前，便已知晓该地块的使用要求和标准，建成投产后，相关部门按照既定标准与法定条件验收……这类工业用地的出让方式正随着“最多跑一次”改革的深入逐渐在我市推广。去年以来，我市新增工业用地宗数的84%已按照“标准地”方式出让。

项目审批速度的快慢直接关系到企业投资的信心。从横向比较来看，我市项目审批效率居副省级以上城市前列，但与发达国家相比，我市项目审批效率仍有待提高，程序复杂、时间较长、推诿扯皮等现象仍然存在。

“服务争效”贵在效率，如何加快项目的审批速度是我市推进“服务争效”的关键。去年以来，我市从企业投资服务的实际效果出发，全面优化企业投资项目审批流程，在项目审批领域推出了一般企业投资项目“最多100天”“标准地+承诺制”建筑工程“竣工测验合一”等一系列改革举措，以实际行动为项目落地“加油助力”。

在优化再造审批流程方面，我市去年取消、合并、同步了一批审批环节，推出提前介入、优化中介和市政公用服务等30多项举措，实现一般企业投资项目开工前审批全流程压缩至59天，房产类项目压缩至95天。截至去年12月底，我市连续两个月备案的一般企业投资项目全部实现“最多100天”，其中去年9月备案的项目实现率居全省首位。

以前是企业找政府，现在是政府找企业。通过制定项目进度计划表、实行项目集体审议、精简审批流程、推进模拟审批、完善并联审批等内容，我市推出的项目会商会审和项目全程无偿代办相结合的精准服务机制，将单个审批事项串珠成链，尽可能地压缩审批时间。

在宁波，不少行政服务中心会安排一名专职代办员，让其成为总揽全局的“大红娘”。代办员不只抓审批阶段的提速，同时也抓项目前期的准备与后期的验收。只要是项目遇到困难，各级行政服务中心便会召集对应的部门通过“6+1”“9+X”会商会审机制进行协商。

通过提前介入、联合会商会审等方式，我市项目审批中遇到的困难得以圆满解决。数据显示，去年我市共为113个项目解决了190多个具体问题和困难。各级行政服务中心代办员代办重大项目和重要民生项目113个，深入项目单位实行驻点服务、上门服务合计102次。

问题：企业开办“不便” 解法：着力降低门槛增效益

“在邱隘开个美容店，营业执照在邱隘市场监管所办，卫生许可证却被窗口要求到横溪镇去办，来回跑了有半个宁波城。”曾经有位群众这样吐槽她开店的麻烦经历。

作为民营企业大市，虽说宁波这几年在推动企业开办便利化方面做了很多工作，但是现实却是市场准入门槛依然不低，群众办企业还是挺不方便，老生常谈的“短板”问题依旧存在。

如何充分激发市场的“内生活力”？过去一年间，迎着“最多跑一次”的改革春风，我市全面开展商事登记制度“1+5”组合改革，推进涉企证照由市场监管部门通办和压缩企业开办时间、“证照分离”、简易注销、全城通办等改革措施，着力降低、减少入为设置的市场准入“门槛”。

在食品经营领域，我市重点推出“先证后核”改革，通过审批流程再造，允许申请人窗口办理时通过先行承诺，由窗口直接发放食品经营许可证，将现场检查环节置后审查核准，将办事时间从原先法定的20个工作日改为当场办结。

换句话说，开个小食杂店，可以先承诺拿证开业、后检查审核，当场就可以拿到营业执照和食品经营许可证；但与权利对应的是义务，一旦在后续监管中违反承诺将撤销许可证，该企业就必须承担失信导致的所有损失。

据统计，该项举措实施两个多月时间里，宁波已完成食品经营许可“先证后核”2000余件，初步实现了登记时减材料、减环节、减审批的“三减”目的，下一步将向食品生产、餐饮及药械类经营许可的证照改革拓展。

除了食品经营领域以外，我市还重点推进38个部门293个事项“涉企证照工商通办”，完成证照通办8万余件。比如烟草专卖店开办，由市场监管窗口一窗受理各相关部门的所有申请资料，内部流转、一并办理，一次性发放所有证照批文。

通过一系列举措的“多管齐下”，目前宁波常态化企业开办压缩至3.5天，其中宁海、慈溪等地压缩至3天，比照国务院目标节省了60%的时间。同时，我市还实现了除股权变更、重组合并等业务外的90%以上企业注册登记网上自助办理，以及建设、民生等3大银行400多个网点代办企业注册登记服务。

“从我们开展的随机访问和调查情况来看，大家普遍反映一年下来审批更快捷了。相较于原来批个证照需要准备一大堆材料、一家家部门跑的情况，现在的审批不但变快了，而且手续也简便了。”市“六争攻坚”抓落实专项办服务争效组负责人说。

降低的是市场准入的“门槛”，激发的是创业创新的热情。

据不完全统计，去年我市共新设各类市场主体17万多户，同比增长5.3%，累计实有各类市场主体94万多户，同比增长8.9%。

问题：通商环境“不优” 解法：着力创新改革提效率

作为改革开放先行地区、坐拥宁波舟山港的先天优势，宁波需要持续施展港口这张“金名片”的独特魅力。

但是，优势面前更加需要警醒。虽说近年来宁波口岸货物进出口通关效率不低，但全国综合排名并不靠前，仅优于全国平均水平，与全球第一大港的地位不相匹配，与先进城市相比仍有不少差距。

“在业内，将口岸通关效率作为一个国家或城市贸易投资环境的重要组成部分，作为体现对周边地区辐射力和影响力的一个重要指标。我们清醒地认识到，要想真正实现‘国际港口名城’的建设目标，就必须补上通商环境‘不优’的‘短板’。”市“六争攻坚”抓落实专项办服务争效组负责人说。

对此，去年我市着力深化通商跨境贸易便利化改革。在年底出台的《关于打造一流营商环境的若干意见》中明确强调，要进一步压缩口岸进出口放行时间，至2020年年底，货物进出口通关时效达到世界领先水平。

如何提高效率？唯有创新改革。

要想提高通关效率，就必须推动海关、出入境检验检疫、海港、海事等诸多机构部门的紧密高效协调配合，在货物进出口通关过程中，运用现代管理、信息化和高科技手段，对单证流、货物流、资金流和信息流进行整合，使之合理、规范、畅通，以最短的时间、最低的成本，为企业提供最好的服务。

去年以来，宁波深度融入全国通关一体化改革，加快关检业务融合整合，推行报关无纸化和进口“提前报关”。目前我市已正式启用新版报关单，全面取消进口分拨货物纸质舱单、移箱单、现场记录单，进出口报关单无纸化比例超过99%，进口“提前申报”比例超过45%。

与此同时，宁波还重点推广国际贸易“单一窗口”国家标准版，截至去年年底，申报总量在全国率先突破2000万票，舱单、货物申报、运输工作等主要项目应用率均达100%。

不仅要“提效”，还要“降费”。去年以来，我市继续清理口岸不合理收费，降低口岸综合成本，实行口岸收费公示公开。目前，宁波舟山港本地外贸重箱港口作业包干费、装卸船作业费率下降20%，并同步推进免除海关查验没有问题外贸企业配套费用试点。

据海关总署统计，去年宁波口岸进口、出口整体通关时间与2017年基数相比分别大幅压缩72.21%、66.18%，完成了国家要求的“整体通关时间压缩三分之一”工作目标。

多点开花

宁波：“证照电子化”手机刷脸认证身份

存量房买卖合同网签，以往需携带二代身份证在自助终端机办理，现在只需出示“阿拉警察”APP内生成的身份证二维码，自助终端机读取信息完成身份验证；

旅馆业住宿，以往需提交身份证登记，到旅馆业前台登记办理手续，现在只需出示“阿拉警察”APP内生成的身份证二维码，旅馆业前台通过扫码读取身份信息完成登记；

路面核查，以往驾驶车辆时往往有忘带驾驶证、行驶证情形，将会导致被扣车；现在可向民警出示“阿拉警察”APP内生成的驾驶证、行驶证二维码，民警通过警务通完成身份及车辆核查后放行……

去年5月起，我市公安系统推出的“最多跑一次”改革，正逐步改变着市民的日常生活。结合日渐普及的移动办公、移动支付等移动生活习惯，宁波市民通过申请虚拟“电子证照卡包”，就可以像使用实体证件一样使用虚拟电子证件，形成一套互联网环境下的身份验证新模式。

截至目前，宁波通过打通部门警种之间、上下之间、内外网之间的数据壁垒，实现了市内网吧上网登记、旅馆住宿登记、散装汽油购买登记、路面人员核查、电动自行车防盗信息核查、公安户籍、出入境和交警窗口办事等8个现实场景，以及8个领域194个事项的“证照电子化”运用，真正让“百姓少跑腿、数据多跑路”，大大方便了群众日常工作和生活。

鄞州：300多个审批事项网上通办

“本来担心自己第一次用手机办理业务不会操作，还得重新跑现场，没想到工作人员在电话里解释得很清楚。”昨天，办理网吧设立审批业务的丁女士说，鄞州区行政服务中心窗口工作人员的热情服务，让她感受到了“最多跑一次”的便利。

不光是办理网吧的设立审批，在鄞州，涉及27个部门的300余个审批事项已实现手机“微审批”。通过搭建区级审批“大数据平台”，鄞州推出的“微审批”服务在部门数据间建起互联互通的“高速公路”，让审批一路畅通无阻。

据介绍，为深化“最多跑一次”改革，鄞州在全省率先推出的“微审批”服务，不仅可以通过微信实现27个部门300余个审批事项的掌上通办，还可实现微咨询、微联办、微监管、微投诉等9大功能。办事企业、群众只需关注“鄞州行政服务”微信公众号，将所需材料以图片形式上传后，后台审批人员即可完成审批并将受理结果通过微信发送给办事者，实现审批事项的“零跑腿”。

除此之外，今年以来，鄞州区审管办在原有基础上，在全国首推视频远程审批服务，依托人脸识别认证功能，初步完成微信平台脸部识别系统、远程审批系统建设，7个部门58个事项实现远程视频审批。

“‘微审批’平台功能的拓展推进了政务服务的协同化、便携化和智能化，实现了信息的互联互通，让‘群众跑腿’加快向‘数据跑路’转变。”鄞州区审管办相关负责人说，借力“微审批”平台，鄞州300余个“微审批”事项平均办理时间已缩短3天。

市县两级不动产登记实现“一窗通办”。（殷聪 黄合 摄）

亮点聚焦

打造一件事“最多跑一次”的宁波样板

如何让“服务争效”真正提升群众的获得感？宁波的做法，是从办事群众的视角出发，力争打造一件事“最多跑一次”的宁波样板。

2018年1月，宁海县两会期间有代表委员提到亲人身后事办理程序繁杂，也提及了“死人领活钱”“死人被激活”“活人被死亡”等种种问题和弊端。

当地立即行动，以法律为准绳，以群众满意为标尺，不仅依法取消了4项前置条件，并打破各“被告”部门条块分割、各自为政造成的“信息孤岛”、通过流程再造变死亡证明、注销户口、登记火化、停发待遇等“多件事”为“一件事”。

最终，群众只需拨打“12345”政务热线，即可实现“一次也不跑”。而这项首创于宁海的亲人身后事“一事联办”标准不仅在全市推广实施，而且也得到了省市主要领导的批示肯定。

审批服务“一套标准”，行业发展“一个规范”——这是宁波为“一件事”“最多跑一次”改革定下的目标。

过去一年间，宁波从方便企业群众“办成一件事，完成一项投资”的整体角度，按照省、市党委政府“最多跑一次”改革决策部署，让“一件事”的“一窗受理、一表申请、一次审查、一次办结”联合审批流程变成可能——

实行“一事联办”标准，依法梳理、整合、再造审批流程，综合体现发展规划、城市管理等方面审批资格条件，建立“一件事”联合审批全流程配套规则，做到“一件事一个规范”；

设立“一事联办”专窗，通过统一受理、后台流转、联审代办，同步实现资料关联、资格研判、数据汇总，企业和群众只要提交一次申请、报送一套资料，即可完成同一行业经营涉及的所有许可事项，做到“一件事一窗受理”；

整合“一事联办”申报要件，由行业主管部门综合每一项目涉及部门的审批表格情况，梳理成一份涵盖所有审批部门信息但不重复的申报总表，取消没有法律法规依据的证明和盖章环节，对可通过与其他部门信息共享获取有关信息的，不再要求申请人重复提供，做到“一件事一表申请”；

构建“一事联办”运作机制，针对多部门审批事项，创新建立联合审查、联合踏勘、联合验收“三联合”机制，避免相关事项重复审查、踏勘，做到“一件事一次审查”；

打造新兴业态“一件事”审批标准体系，按照新经济新业态发展需求，量身定制特定审批标准，既厘清了审批环节、提高了效率，又规范了行业标准、促进了行业发展……

据统计，截至目前，宁波已梳理群众、企业眼里“一件事”标准111个，其中91个“一件事”标准已在全市推广实施。

过去，开一家中型餐馆，办证跑部门和标准条件等十分繁琐，涉及多个部门以及不同的审批环节；现在，按“一事联办”审批标准，一次性告知办理的4个部门、需满足的18个必备条件、需提供的12项申请材料和办理的具体流程，既明白又简便。

未来展望

以更优服务，争取更高效率

2019年是“服务争效”三年攻坚行动的第二年，也是巩固现有成效、突破难点症结、提升群众获得感的关键一年。

人们常说，没有最好，只有更好。政务服务更是如此。

新的一年，各地各部门将深入贯彻省、市委关于开展“三服务”活动要求，继续实施服务争效“绿波带”行动，聚焦民生需求、企业关切、发展趋势，全力做好公共服务再提升、营商环境再优化、数字化服务再深化的文章，努力做到主动服务、精准服务、高效服务、贴心服务。

一是坚持在行政审批上主动服务。持续推动“最多跑一次”改革，精准落实“一事联办”“减证便民”、破解信息孤岛推广等改革举措，更大范围实现政务办事的高度标准化、新型智慧化和集成高效化。

二是坚持在项目攻坚上精准服务。紧扣“前期审批、要素保障、矛盾协调”等难点，形成破难服务清单，创新定点帮扶、难题会审、组团服务、全程代办等服务，实行项目攻坚动态监管，确保重大项目每一个环节和每一个流程畅通无阻、快速落地。

三是坚持在企业开办上高效服务。持续推进商事制度改革，营造更加便利透明的准入环境和规范的退出机制，深化“证照分离”改革和食品流通领域“先证后核”改革，进一步“减证照，压许可”，进一步提升企业开办便利化。

四是坚持在民生热点上贴心服务。完善问题主动发现、快速响应机制，努力做到“立即办、马上办、办得好、办得快”，让广大市民从公共服务中享有实实在在的获得感。

“绿波带”行动让群众办事更顺审批更快。（殷聪 黄合 摄）

数 读

过去一年间，宁波以“最多跑一次”改革为主线，在加强基础建设、提升服务能力的同时，倒逼服务机构提升服务水平、质量、体验，交出了一份诚意满满的“成绩单”。

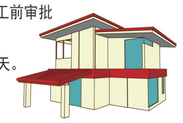
A：让窗口不再成为“堵点”

- 截至目前，39个部门、844个行政审批事项实现“全城通办”，占市级审批事项的67.2%。其中，全域通办387个，占45.85%。

- 水利、教育、文广等26家市级部门、326项事项，实现“掌上办”。
- 设立近500台自助服务终端机。人社、公安、税务等91个民生热点事项实现全天候“自助办”。群众刷身份证甚至刷脸，就能自助办理营业执照、港澳台签注。

- 市县两级全部实现不动产登记交易、登记、税收“一站式”服务。全过程2个工作日办结，部分业务60分钟办结。
  省定329项民生事项超六成“一证通办”。

B：优化企业投资项目审批



- 一般企业投资项目开工前审批全流程压缩至59天，房产类项目压缩至95天。
- 新增工业用地宗数84%已按照“标准地”出让，居全省第四。
- 去年，为113个项目解决190多个具体问题和困难，代办重大项目和重要民生项目113个。

C：深化通商跨境贸易便利化改革

- 全市常态化企业开办时间压缩至3.5天。

- 38个部门293个事项实现“涉企证照工商通办”。
- 报关单无纸化比例超过99%，进口“提前申报”比例超过45%。

- 宁波口岸通关时间，2018年进口、出口相比上年分别压缩72.21%、66.18%。

制图 韩立萍